商品・サービス体制について

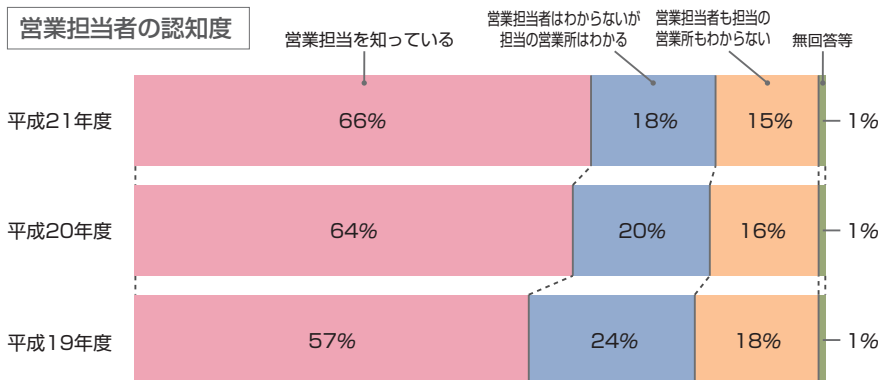
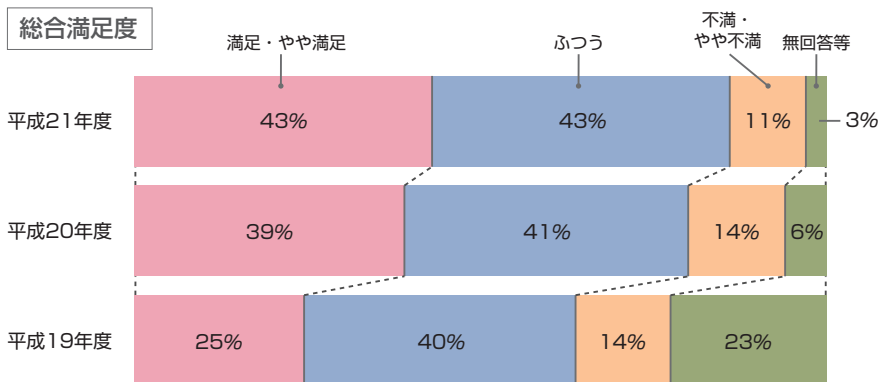
営業職員のお客さま満足度向上をめざした取組み

お客さまにご満足・ご信頼いただけるよう、
アフターサービスの充実に努めています。

「安心サービス活動制度」によるアフターサービスの充実

当社の「お客さま満足度調査」の結果、「営業職員による訪問回数が多いほど、お客さまの満足度は高くなる」ことがわかりました。この結果をふまえ、お客さまとのコミュニケーションの充実とご提供するサービス内容の均質化を図るため、すべてのご契約者に対する訪問回数やサービス内容を標準化し、その活動状況を営業職員の処遇制度に反映させる「安心サービス活動制度」を平成20年度から導入しています。

具体的には、担当するすべてのお客さまに対して、営業職員が、原則年2～4回訪問し、そのなかでご契約内容の確認や保険金・給付金のご請求案内などをはじめ、お客さまのお役に立てる情報提供等を行なっています。

■ お客さま満足度調査

「安心サービス活動」の主な内容

● ご契約内容等のご確認・特に重要な情報のご案内

「ご契約内容の概要」や「ハッピーレポート（年次報告書）」※1を活用し、ご契約内容の説明を通じて、お客さまご自身に現在ご加入の生命保険に対するご理解を深めていただく活動を行なっています。なお、訪問時には、「お客さま満足度アンケート」等にご記入いただき、お客さまに保険金・給付金のご請求の有無をご確認いただいています。

また、特に重要な情報のご案内として、平成22年4月から保険法が施行されることを受け、平成21年10月1日から上記のご契約内容確認時において「保険法施行にともなう約款一部改訂」※2のご案内をしています。「保険法施行にともなう約款一部改訂」とは、契約日が平成22年3月1日以前のご契約を対象に「保険法」の一部の規定を適用させるための特約を中途付加するものです。

平成22年度は、社会貢献活動に対する社会意識の高まりもふまえ、社会貢献活動のご案内を行なっています。

「保険法」施行にともなう約款一部改訂のお知らせ

社会貢献活動のご案内

● 各種情報やコミュニケーションツールのお届け

当社の経営活動や健全性・業績などをわかりやすく紹介した小冊子「MEIJIYASUDA　INFORMATION」等のお届けを通じて、今後も安心してご契約をご継続いただけるよう決算情報等をご確認いただく活動を行なっています。またお客さまのライフイベントに合わせたコミュニケーションツールをお届けすることで、お客さまとのコミュニケーションの向上に努めています。

● 質の高いコンサルティングと迅速かつ適切なお手続き

名義変更や口座変更、保険金や給付金請求等のお手続きを正確かつ迅速に行なうとともに、ご契約内容の見直しや転換等のお手続きの際には、お客さまにご満足いただけるようなコンサルティング活動を行なっています。

ご契約内容の概要

※1
「ライフアカウント L.A.」のご契約者さまに毎年お届けしています。この報告書では、その時点での保障内容や保険料の内訳、現在の積立金額等について確認できるだけでなく、最新のサービスや情報等を提供しています。

「お客さま満足度アンケート」等

※2
「保険法」の概要および「保険法施行に伴う取扱特約」については当社ホームページにも掲載をしています。

MEIJIYASUDA
INFORMATION 2010

営業職員教育

お客さまにご満足・ご信頼いただける知識・スキル・マナー等の向上と均質化を推進しています。

「社内教育検定制度」によるコンサルティング力の向上

当社では、多様化・高度化するお客さまのニーズに的確にお応えするために、生命保険および損害保険に関する専門知識に加えて、金融や税務に関する幅広い知識も身に付けた営業職員によるアフターサービスとコンサルティングサービスを推進しています。

そのため、お客さまからのご要望への対応力をさらに向上させるために、「社内教育検定制度」を導入し、必要な知識・スキル・マナーの習得を目的とした教育・研修と検定を制度化しています。また、所定の教育・研修の受講状況、およびその習得・到達レベルを確認するため、「知識試験」と「実技試験」から構成される「社内検定試験」を毎年実施しています。

なお、全社の教育レベル（知識・スキル・マナー・コンプライアンス等）に格差が生じないよう、「社内検定基本テキスト」を主たる教育教材として発行しており、記載内容も本社で一元管理を行なっています。

また、営業所の朝礼時に全社統一教育（MOT教育タイム）の運営も行なっています。

ー 社内検定基本テキスト（5分冊）・活動チャート ー

営業職員教育・研修体系

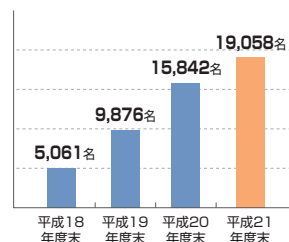
当社は、入社後の5年間を育成期間と定め、アフターサービス力やコンサルティング力の視点からお客さまに選ばれる人材育成に向け、営業職員教育を推進しています。さらに、新人営業職員の育成組織である実践トレーニング室を全国に設置し、育成態勢を強化しています。

入社2年以内の営業職員の初期教育訓練については、生命保険業界統一のカリキュラムとリンクさせた体系的研修カリキュラムのいっそうの強化・充実を図っていきます。

また、お客さまに、より高いアフターサービスやコンサルティングを提供するために、国家資格である「ファイナンシャル・プランニング技能士」の資格取得を推進し、生命保険の知識だけでなく、他の金融商品知識や社会保障・税務知識等も備えた営業職員の育成に力を入れています。

平成21年度末時点で19,058名がFP資格を保有しています。

ファイナンシャル・プランニング技能士

ファイナンシャル・プランニングについての専門的な知識技術を一定水準以上有していることを示す国家資格。1～3級までの資格があり、（社）金融財政事情研究会ならびにNPO法人日本ファイナンシャル・プランナーズ協会が実施する「ファイナンシャル・プランニング技能検定」に合格することによって取得できます。

＊年度末資格保有者数は、3月1日在籍のファイナンシャル・プランニング技能士資格保有者数（CFP・AFP資格保有者数含む）です。

営業職員初期教育体系

入社月	登録月	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	3~5年目
資格：AD見習候補	AD見習	前期研修AD Ⅰ			前期研修AD Ⅱ			前期研修AD Ⅲ			前期研修AD Ⅳ			後期研修AD Ⅰ						後期研修AD Ⅱ						副主任AD

育成段階：初期教育訓練期（入社月～3）／自立活動促進期（4～12）／中核職員挑戦期（13～24）

支社集合研修

- 試験前研修
- マインドアップ研修
- 初期4ヵ月集中教育プログラム
- 実践研修：お客さま対応に必要な商品知識やマイスターⅡ操作等を学びます。
- 45単位修了研修
- 実践トレーニング研修：安心サービス活動を通じ、お客さま対応に必要な知識、活動を身につけます。
- 育成検定研修Ⅰ
- 節目研修
- 生命保険の必要性や基本マナー、コンプライアンスを学びます。
- ●生命保険の基礎知識を学びます。
- ●研修終了後に業界共通の「一般課程試験」を受験します。一般課程試験に合格することが生命保険募集人登録の条件です。
- 育成検定研修Ⅱ／節目研修
- 本社選抜研修会
- 育成検定研修Ⅲ／節目研修
- 育成検定研修Ⅳ／節目研修
- 社内検定研修／節目研修
- 各種集合研修［2年間育成強化プログラム］・［5年間FP強化プログラム］・選抜研修等
- 3~5年目研修

資格試験

- 一般課程試験
- 損保募集人試験
- 専門・変額試験（4･8･12月）
- 応用課程試験（5･9･1月）
- 生命保険大学　年3回（6･10･2月）
- FP技能検定　2級FP技能士・3級FP技能士（5･9･1月）
- （損保）商品専門試験（5･9月）

検定・試験

- 初期研修確認試験①
- 初期研修確認試験②
- 育成検定試験Ⅰ
- 育成検定試験Ⅱ
- 育成検定試験Ⅲ
- 育成検定試験Ⅳ
- 社内検定試験

営業所内教育

- 同上の研修を実施する営業所あり
- 実践トレーニング研修を実施する営業所あり
- 拠点内トレーニングDAY
- 営業所内勉強会（MOT教育タイム）

個人向け商品・サービス

わかりやすさ向上等の観点から商品開発を推進しています。

「お客さまにわかりやすく、安心感のある商品」の充実に向け、お支払事由などのわかりやすさ向上や幅広いニーズへの対応に取り組んでいます。

「医療費リンクシリーズ」平成22年6月発売

総合保障商品「明日のミカタ」でご好評をいただいている入院医療費の自己負担に備える医療保障を「ライフアカウント L.A.」にも付加し、既にご提供している「明日のミカタ」および「元気のミカタ」とあわせて、「医療費リンクシリーズ」として発売しました。

● 入院医療費の自己負担に対応

入院中の保険診療に係る費用については、手術などの治療の種類を問わずに幅広く保障するとともに、差額ベッド代など治療以外の費用には入院日数に応じた保障で対応するため、入院医療費の自己負担にしっかり備えることができます。

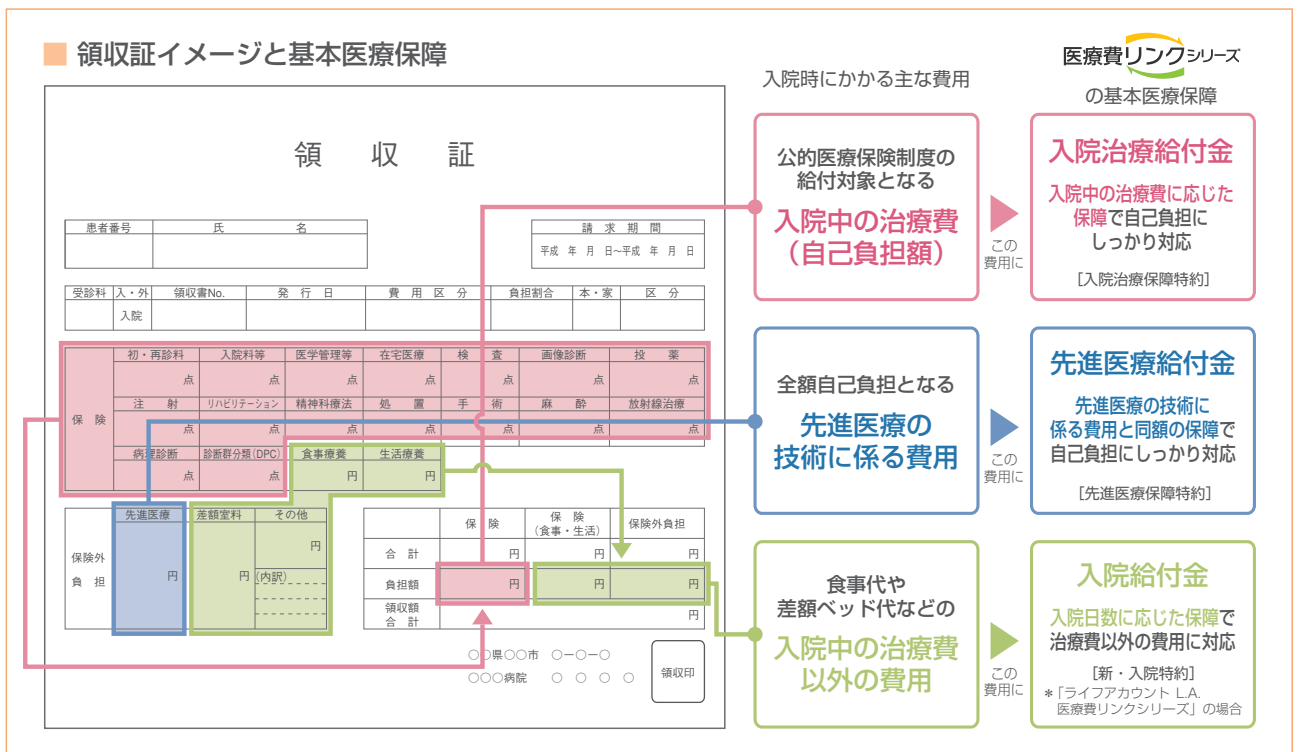
● お支払いのわかりやすさが向上

病院で交付される「領収証」により、お支払いする際の給付金額がわかりやすく、「お支払いのわかりやすさ」を向上させた保障内容となっています。

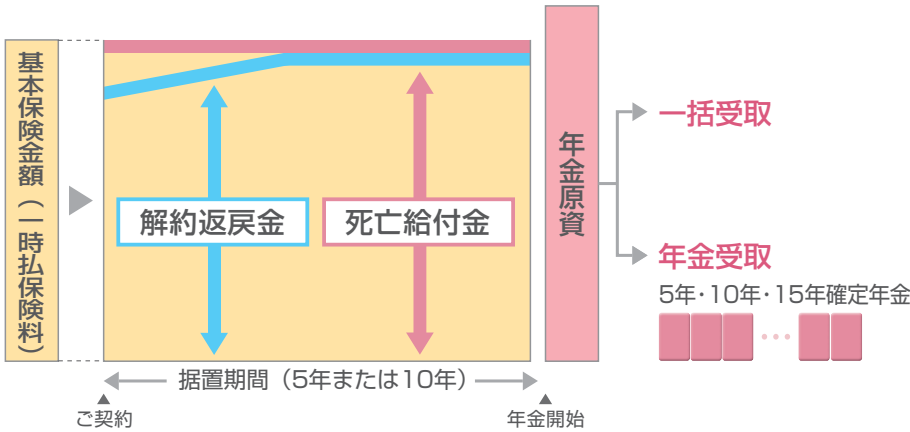
ライフアカウント L.A.
医療費リンクシリーズ

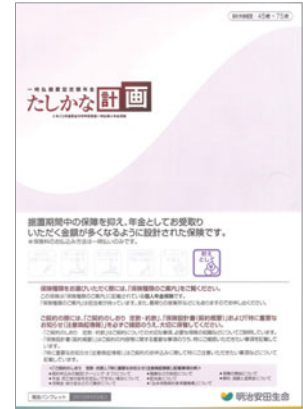
＊「入院治療保障特約」は、自由診療による入院、労災、自賠責、公的介護保険が適用された入院など、公的医療保険制度の給付対象とならない入院はお支払いの対象とはなりません。

＊「先進医療保障特約」は、療養を受けた日現在、その医療技術が公的医療保険制度の給付対象となっている場合や、承認取消等の事由によって先進医療でなくなっている場合は、お支払いの対象とはなりません。

■ 領収証イメージと基本医療保障

＊上記は領収証のイメージであり、各医療機関によって形式が異なります。
＊公的医療保険制度等に関する記載は平成22年6月現在の制度に基づくものです。
＊ご検討にあたっては「商品パンフレット」および「保険設計書（契約概要）」を必ずご確認ください。

「たしかな計画」 平成21年10月発売

「大切な資産を安心してふやし確実に受け取りたい」というご要望にお応えするため、契約日に年金原資、解約返戻金を確定させながら、年金としてお受け取りいただく金額が多くなるよう生存保障を充実させた一時払据置型定額年金「たしかな計画」を発売しました。

- 据置期間は、5年または10年からお選びいただけます。
- 年金原資額は、契約日に確定します。年金開始日に、将来受け取る年金にかえて、年金原資を一括でお受け取りいただくこともできます。
- 契約日の予定利率は、市場金利情勢に応じて毎月2回（1日、16日）設定され、据置期間を通じて適用されます。
- 医師等による診査や健康状態による告知は不要で、職業の告知のみでお申込みいただけます。

＊ご検討にあたっては「商品パンフレット」および「保険設計書（契約概要）」を必ずご確認ください。

たしかな計画

＊市場金利情勢によってはお取扱いしない据置期間があります。

＊将来受け取る年金年額は、年金開始日における当社の定める基礎率等（予定利率等）により算出されますので、ご契約日には確定しません。

＊契約当初一定期間内に解約した場合の解約返戻金額は、一時払保険料を下回ります。一定期間経過後に解約した場合でも、一時払保険料を上回ることはありません。

＊死亡給付金額は基本保険金額（一時払保険料）と同額となります。死亡給付金が支払われた場合、ご契約は消滅し、年金のお支払いはありません（一括受取もできません）。

＊一時払保険料が予定利率でそのまま複利運用されるものではありません。

わかりやすい約款への取組みについて

ご契約の約款について、お客さまにとっての「見やすさ、使いやすさ、わかりやすさ」のさらなる向上をめざした改訂に取り組んでいます。この改訂は、お客さまや社外有識者のご意見を取り入れつつ、新商品から進めており、今後は、さらに内容を充実させて他商品の約款も順次改訂していきます。

3 第1保険期間における給付金の支払いについて

第4条 災害死亡給付金または死亡給付金の支払い

3年ごと利差配当付利率変動型積立終身保険普通保険約款

お客さま向けサービス

多様化するお客さまニーズに対応するため、
利便性向上とサービスメニューの充実に努めています。

コミュニケーションセンターによるお電話の受付

お電話によるご相談窓口であるコミュニケーションセンターでは、ご契約内容に関するご照会をはじめ、保険金や入院給付金のご請求手続きのほか、明治安田生命カードの紛失や盗難によるカード停止の受付など、さまざまなお申し出・ご相談を受け付けています。

お電話によるご相談窓口　コミュニケーションセンター

0120-662-332

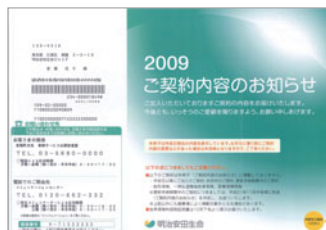
専任コミュニケーターによる応対時間
月曜〜金曜9:00〜18:00
土曜9:00〜17:00
（いずれも祝日・年末年始を除く）

＊カードの紛失・盗難のご連絡は24時間受け付けております。
＊コミュニケーションセンターとのお電話の内容は、当社業務の運営管理およびサービス充実の観点から録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。

〈当社におけるお客さまに関する情報の取り扱いについては、P54をご覧ください〉

「明治安田生命からのお知らせ」の発信

年1回、ご加入いただいているご契約内容や当社の現況等をご確認いただける「明治安田生命からのお知らせ」をご契約者のみなさまにお送りしています。

平成21年度分より、年金受取開始契約について他のご契約と同様に特約の詳細を記載するなど、内容を充実させました。

― 明治安田生命からのお知らせ ―

明治安田生命カードによるサービス

お客さまのご希望により、「明治安田生命カード」を無料で発行しています。明治安田生命カードにより、明治安田生命ATM・提携銀行ATM・提携信販CD（ATM）、インターネット・携帯電話（MYLINCカスタマーダイレクト）またはプッシュホン（MYクイックライン）を利用してご契約者貸付等のお手続きをご利用いただけます。

ご利用いただけるお手続き

- 「ハッピーL.A.ボーナス」のお引き出し、残高照会
- 「ペイバック」による給付金のお引き出し、残高照会
- ご契約者貸付のご利用、ご返済、ご利用可能額照会
- 積立配当金のお引き出し、残高照会
- すえ置保険金・お祝金のお引き出し、残高照会等

インターネットによるサービス

「明治安田生命カード」をお持ちのお客さまは、「MYLINC（マイリンク）カスタマーダイレクト」サービスを、当社ホームページや携帯電話※からご利用いただけます。

※一部お取り扱いできない機種があります。

明治安田生命ホームページ
http://www.meijiyasuda.co.jp/

ポイントサービス「map（マップ）」

明治安田生命カードをお持ちのご契約者専用のポイントサービスです。ご加入の保険の契約内容や継続期間に応じてポイントが加算され、お持ちのポイントにより「健康・医療・介護」に関する電話相談、検査割引サービスや健康に関するグッズをプレゼントするサービスをご用意しています。

サービスの区分	主なサービス
map 健康サービス	**健康・医療トータルサポート** 健康や育児に関する電話相談、人間ドック割引、がん早期発見精密検査（PET）割引等のサービスをご提供します。
	介護トータルサポート 介護に関する電話相談、介護サービス事業者の取次・紹介等のサービスをご提供します。
ライフ&ヘルス サポートグッズ プレゼント	**健康サポート** お手持ちのポイントに応じ、4000・3000・2000・1000・500・300ポイントのランクからご希望の賞品をプレゼントします。
ライフサポート ファイナンス	提携銀行による各種ローンサービスをご利用いただけます。
抽選キャンペーン	お手持ちの300ポイントまたは100ポイントを利用して、年4回の抽選にご応募いただき、ご当選の場合は、生活と健康をサポートする賞品をプレゼントします。

MYLINC（マイリンク）カスタマーダイレクトのサービス内容

①MYLINC-ATM
画面上でカードの暗証番号変更、ご契約者貸付等の各種お手続き・残高照会等がご利用いただけます。

②生命保険契約内容照会
カード利用対象契約の内容をご確認できます。

③ご住所変更手続き
画面上でご住所の変更手続きができます。

④お手続き書類のご請求
各種お手続き書類等をご登録の住所にご郵送します（カードをお持ちでないお客さまもご利用いただけます）。

⑤ご照会・ご意見窓口
各種ご照会やご意見の受付をしています。

＊携帯電話では、「④お手続き書類のご請求」「⑤ご照会・ご意見窓口」はご利用いただけません。

mapサービスガイド

明治安田生命カードをお持ちのお客さまに「mapサービスガイド」を毎年郵送しています。当年度にポイントが付与されたご契約が有効に継続中、かつ保険料をお払込中の方のみ発送しています。

- 詳細は、「mapサービスガイド」または当社ホームページをご覧ください。
- mapサービスのご利用は、明治安田生命カードをお持ちの方が対象です。

mapサービスのお問い合わせ先

お申し込み受付時点でカードの機能が無効（保険のご解約など）になりますと、mapサービスをご利用いただけませんので、ご注意ください。

＊プッシュ回線、またはプッシュトーンが発信可能な電話機からその機能をお使いになってご利用ください。
＊数字をダイヤル回線からご入力いただく際には、mapデスクの電話番号をダイヤル後、音声ガイドが流れましたらトーンボタン（通常は㊍ボタン）を押してから、次の操作を行なってください。トーン切替方法は、機種により異なりますので、電話機の取扱説明書をご覧ください。
＊携帯電話・PHSからもご利用いただけます。
＊海外からのお電話を承ることはできません。

お手元に明治安田生命カードをご用意ください

＊明治生命L.A.カード（または明治生命カード）、安田生命カードも引き続きご利用いただけます。

「疾病予防サポートサービス」

「疾病予防サポートサービス」は、当社が、健康・医療・介護等にかかるウェルネス関連事業領域における新しい社会インフラの提供を通じた社会貢献を目的として、本格的なプログラムの開発に取り組み、実現したものです。

その内容は、メタボリックシンドロームの予備群に対し、医学的知見に基づいて専門職である保健師や管理栄養士・看護師による個別やグループ面接により、一人ひとりの疾病リスクに応じた生活習慣の改善目標と行動計画を設定します。

さらに、コンタクトセンターにおいて、教育・訓練を重ねた専門職が、独自のスクリプトに基づく定期的なサポートコール（電話）を通じて生活習慣改善のための介入（働きかけ）を行なうことにより、その深刻さに気づく機会と、行動変容を促す知見を提供する革新的なプログラムです。

明治安田システム・テクノロジー株式会社ヘルスケアトータルサポート事業部門では、行政の基準に準拠した特定保健指導のサービスに加えて、産業医の指示に基づく受診勧奨など、一人ひとりのリスクに応じた安心・安全で質の高いトータルなプログラムを健康保険組合・共済組合にご提供しています。

「介護関連サービス」

当社は、グループ会社である明治安田システム・テクノロジー株式会社ウェルネスケア・ネットワーク事業部門を通じ、個人のお客さま、法人のお客さま、介護事業者のみなさまの多様なニーズにお応えし、経験豊富な専門スタッフによる高品質な介護・健康サービスをご提供しています。

メタボリックシンドローム

内臓脂肪症候群。内臓脂肪型肥満を共通の要因とした高血糖、脂質異常、高血圧を呈する病態であり、それぞれが重複した場合は、虚血性心疾患、脳血管疾患等の発症リスクが大きくなります。

特定保健指導

特定健診の結果に基づき、全受診者への情報提供に加えて、内臓脂肪蓄積および生活習慣病のリスクから2階層に分けて保健指導を実施します。行動目標・行動計画を策定するために専門職と面接を行ない、その後3ヵ月以上の継続的支援、6ヵ月後に計画の達成状況などについての実績評価を行ないます。

対象	サービス	内容
個人のお客さま向け	ケアマネジメント・サービス	介護にまつわるさまざまなご相談に、ケアマネジャーが電話でお答えいたします。具体的なサービスのご利用などにつきましては、お近くの提携介護サービス事業者をご紹介しています。
	有料老人ホーム入居相談・紹介	お客さまからのさまざまなご相談内容に応じ、全国の優良な有料老人ホームに関する情報提供や適切なアドバイスにより快適で安全な施設選びをサポートしています。
法人のお客さま向け	介護・健康相談サービス	企業・団体の従業員のみなさまとご家族の福利厚生として、また、企業の顧客向け特典として「介護・健康相談サービス」をご提供しています。
	メンタルヘルスプラン	従業員のみなさまの心とからだ、ライフスタイルまでサポートする「メンタルヘルスプラン」をご提供しています。
介護事業者向け	介護ソフト「ケアマネくん PLUS」	全国2,200ヵ所の居宅介護支援事業所にケアマネジャー支援ソフト「ケアマネくん PLUS」をご提供しています。
	教育・研修メニュー	ウェルネスケア・ビジネスアカデミーを開講し、さまざまなニーズにお応えする幅広い教育・研修メニューをご提供しています。

健康支援・介護WEBサービス

● メタボリックシンドローム予防・改善支援サイト「メタボッチ」

メタボッチ「チェック版」結果画面

お客さまに健康意識を高めていただくためのコミュニケーションツールとして、当社ホームページ上にメタボリックシンドローム予防・改善支援WEBサービス「メタボッチ」を開設しています。

本WEBサービスは、お客さまが「自身の健康状態へのアドバイス」や「食事・運動記録等の本格的なシミュレーション」等のサービスを気軽にご利用いただきながら、健康意識が高められる内容となっています。お客さまへのご案内にあたっては、全国の担当営業職員からお知らせしています。

おためし BMIチェッカー	身長・体重を入力することで、BMI数値のチェックができます。
チェック版	健康診断結果などを入力することで、生活習慣病の危険度がわかります。
トライアル版	楽しみながら健康意識を高めることができます。
シミュレート版	食事・運動記録等を入力することで、日々の健康管理ができます。

● 介護費用試算サイト「介護のそなえ」

介護のそなえ「介護費用を試算する」結果画面

お客さまの介護に対する不安をサポートするコミュニケーションツールとして、当社ホームページ上にWEBサービス「介護のそなえ」を開設しています。

本WEBサービスは、「お客さまご自身やご家族が介護を受ける場合にかかる費用の試算」、「公的介護保険制度に関するわかりやすい情報提供」、「ケアマネジャーによる介護についての電話相談」等のサービスをどなたでも気軽にご利用いただける内容となっています。お客さまへのご案内にあたっては、全国の担当営業職員からお知らせしています。

公的介護保険について調べる	公的介護保険制度に関する情報をわかりやすくご提供しています。
介護費用を試算する	お客さま自身が将来介護を受ける場合や、親が介護を受ける場合の費用を試算することができます。
介護について 相談する	介護についてのご相談や有料老人ホームのご紹介サービスなどをご提供しています。

法人向け総合コンサルティング

多様化・高度化する法人のお客さまニーズに、質の高い商品・サービスでお応えしています。

団体保険事業

● 従業員・所属員のみなさまの保障

　従業員・所属員の方々の業務上や業務外における病気・ケガに対する保障、休業補償、万一のことがあった場合の遺族保障、老後の生活資金準備のお手伝い等、企業・団体のみなさまのニーズに迅速・的確にお応えし、豊富な関連情報をご提供しています。

企業・団体福祉の目的		企業・団体向け保障商品
従業員･所属員の自助努力で万一の場合を保障する	▶	団体定期保険
弔慰金･死亡退職金･障害見舞金等の財源を確保する		総合福祉団体定期保険
公的医療保険の補完をする		医療保障保険（団体型）
休業補償の財源を確保する		団体就業不能保障保険
住宅ローン等の返済期間中における万一の場合の保障を確保する		団体信用生命保険
経営者の事業承継資金･退任慰労金等を準備する		経営者保険
従業員･所属員の自助努力で退職後の万一の場合を保障する		退職者専用保険

● 当社独自の付加サービス

　団体保険商品への独自の付加サービスとして健康増進サービス・遺族支援サービス等を提供し、企業・団体の福利厚生制度の充実をサポートしています。

	サービス内容	主なサービスメニュー
健康増進サービス	従業員・所属員およびその家族のこころとからだの健康づくり・健康増進をご支援	●健康情報誌 ●生活習慣チェックシート（問診票） ●健康・医療・介護相談 ●メンタルカウンセリング ●生活習慣改善サービス ●ライフプランセミナー講師派遣
遺族支援サービス	残された家族への精神的サポートとしての遺族ガイダンスの支援や各種ツールをご提供	●ライフガイド（生活指針ガイドブック） ●家計収支推移表 ●ご遺族向け24時間電話健康相談サービス ●インターネットライフプランシミュレーション ●遺族ガイダンスマニュアル
事務支援サービス	インターネット等を利用し、企業・団体のお客さまの事務を簡素化、請求処理のスピードアップ	●インターネットによる団体保険の照会、保険料収納・保険金支払等の事務支援 ●保険金請求専用の電話相談窓口

団体年金事業

● 強固な退職金・年金制度の引受体制

団体年金分野では、退職給付制度の見直しニーズに対応するため、総合コンサルティング体制を強化し、確定給付企業年金制度および確定拠出年金制度の両制度において、質の高い商品・サービスをご提供しています。

● 団体年金コンサルティングへの取組み

当社は、退職給付制度や年金資産運用の見直しを検討されるお客さまに対して、各種情報提供をはじめ、制度および運用の両面から、さまざまなご提案をします。

制度面につきましては、平成24年3月に廃止される適格退職年金を円滑に新制度へ移行できるよう、団体年金の専門スタッフによるコンサルティング体制を整えています。また、新制度への移行手続きや移行後の制度運営を簡素化できるパッケージプランも確定給付企業年金・確定拠出年金それぞれにご用意しています。

運用面につきましては、アセットミックスのご提案にとどまらず、お客さまの個々のケースに応じたマネジャーストラクチャーの構築をご提案します。

● 適格退職年金から新制度への移行

移行期限である平成24年3月までに、円滑な制度移行を図るため、全国に配置された営業および専門スタッフが、きめ細やかなサポートを行なっています。

確定給付企業年金

確定給付企業年金とは、確定給付企業年金法に基づき運営され、従業員が将来受け取る給付額が確定していること（確定給付）にその特徴がある企業年金制度です。

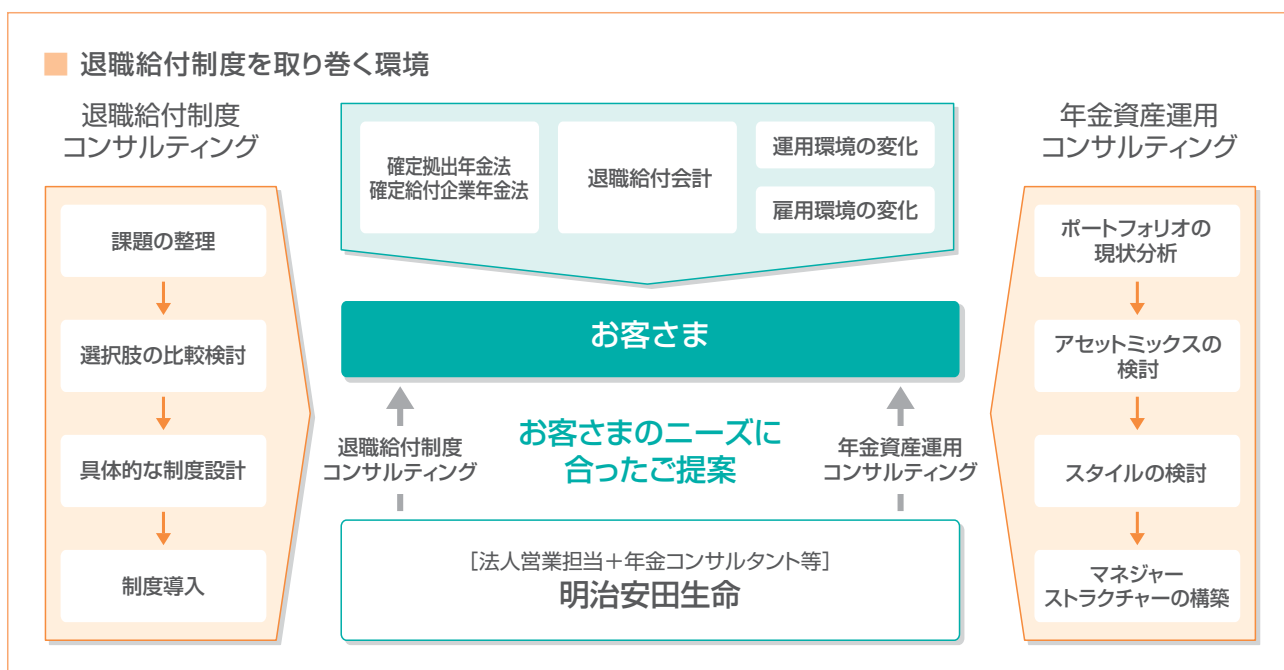
確定拠出年金

確定拠出年金とは、確定拠出年金法に基づき運営され、拠出する掛金額が確定していること（確定拠出）にその特徴がある年金制度です。当該制度では将来受け取る給付額は、ご加入者さま自らの判断で運用した結果に応じて変動します。

アセットミックス

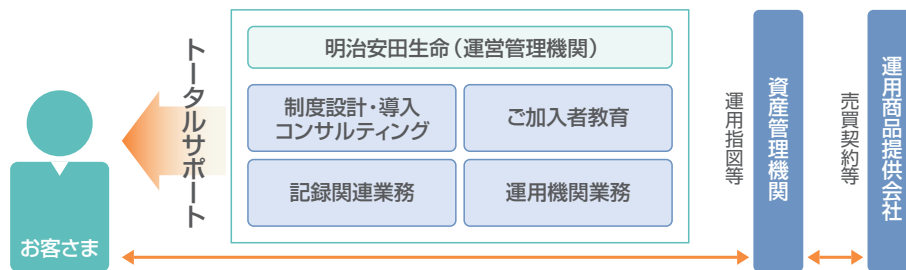
運用資産全体に占める、個別資産（債券や株式など）の構成割合のことです。

マネジャーストラクチャー

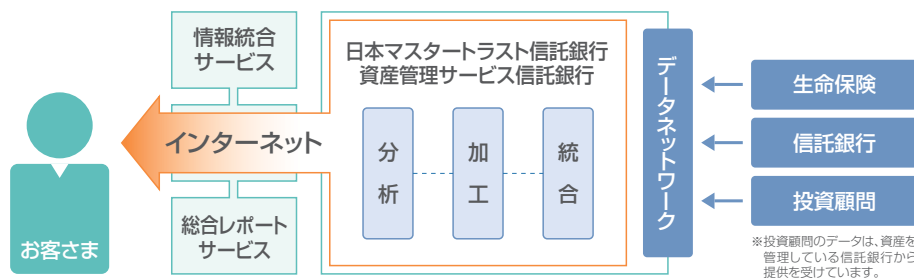
運用資産について、どの運用機関（マネジャー）にどのように配分するのかという構成（ストラクチャー）のこと、あるいは、その決定およびプロセスをさします。

●確定拠出年金制度への取組み

　平成13年12月に生命保険会社としてはじめて確定拠出年金制度の運営管理業務を受託し、その後も順調に受託件数を拡大し、万全の体制で幅広いサービスをご提供しています。運用面につきましては、確定拠出年金専用商品、および投信投資顧問子会社の投資信託商品を中心に、お客さまの運用ニーズに応じた各種商品をご提供しています。

　また、ご要望に応じて、株式会社三菱東京UFJ銀行、三菱UFJ信託銀行株式会社、東京海上日動火災保険株式会社と共同出資で設立した日本確定拠出年金コンサルティング株式会社（DCJ）を運営管理機関としてご紹介します。

■ 運営管理のシステム

●マスタートラストへの取組み

　当社が出資している日本マスタートラスト信託銀行株式会社、資産管理サービス信託銀行株式会社がご提供する情報統合サービスは、各種データの統合･加工･分析によりお客さまの業務負担を軽減するとともに、受託者責任厳正化の流れに対応する運用モニタリング機能も備えています。

■ 情報統合サービス

マスタートラスト

本来、マスタートラストとは、効率的な資産管理を行なうために、複数の運用機関に分散して管理されている年金資金を特定の信託銀行が一元的に管理するサービスです。日本におけるマスタートラストは、複数の運用機関各社のデータを集約し、情報の統合・分析等を行なう「情報統合サービス」が中心となっています。

● 投資信託・投資顧問事業への取組み

当社グループでは、投信投資顧問子会社であるMDAMアセットマネジメントおよび安田投信投資顧問の2社を通じて、投資信託・投資顧問事業を展開し、お客さまにきめ細かい資産運用サービスをご提供しています。

MDAMアセットマネジメントは、主にグローバルベースの調査運用体制を活用したアクティブ運用、安田投信投資顧問は、アクティブ運用とパッシブ運用の中間に位置するエンハンストインデックス運用に特徴を持ち、両社それぞれの強みを活かした運用サービス・商品の提供を行なっています。

なお、確定給付型年金のお客さまには投資一任商品を、確定拠出年金のお客さまには投資信託商品をご提供しています。

アクティブ運用
市場（ベンチマーク）の収益率を上回る運用成果をめざす運用手法です。

パッシブ運用
市場（ベンチマーク）の収益率に連動した運用成果をめざす運用手法です。

エンハンストインデックス運用
エンハンストとは、魅力や能力などが「高められた」・「強化された」という意味で、ベンチマーク（インデックス）との高い連動性を保ちながら、ベンチマークの収益率を上回る運用成果をめざす運用手法です。

■ 投信投資顧問子会社の団体年金資産（投資一任）受託残高

（平成22年3月末現在、単位：件、億円）

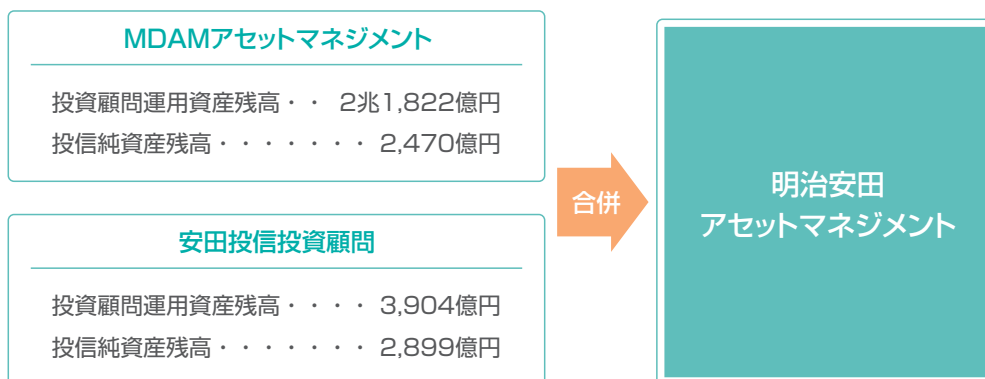
			公的年金		私的年金	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額
MDAM アセットマネジメント	103	18,196	3	13,093	100	5,102
安田投信投資顧問	58	2,744	1	232	57	2,512
合計	161	20,940	4	13,325	157	7,614

投信投資顧問子会社の合併について

MDAMアセットマネジメント株式会社と安田投信投資顧問株式会社は、平成22年10月1日に合併を予定しています。合併新会社となる明治安田アセットマネジメント株式会社は、運用ノウハウ・人材を結集し、より高い品質の運用サービスをご提供することで、お客さまに信頼と満足をいただける資産運用会社をめざしてまいります。

MDAMアセットマネジメント
投資顧問運用資産残高・・ 2兆1,822億円
投信純資産残高・・・・・・・ 2,470億円

安田投信投資顧問
投資顧問運用資産残高・・・・ 3,904億円
投信純資産残高・・・・・・・ 2,899億円

明治安田アセットマネジメント

＊投資顧問運用資産残高および投信純資産残高は平成22年3月末現在

販売チャネルの多様化に向けた取組み

お客さまのご要望に対応し、チャネル特性に応じた商品を販売しています。

銀行等金融機関窓口販売の取組み

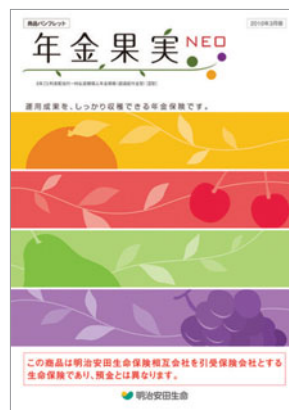
● 全国金融機関で当社生命保険商品をお取り扱い

当社では、全国の金融機関等（都市銀行、地方銀行、信託銀行、信用金庫、証券会社）と募集代理店委託契約を締結し、個人年金保険や終身保険を販売しています。

平成21年11月には、一時払変額個人年金保険を発売し、お客さまの多様なご要望にお応えできるよう定額個人年金、変額個人年金、終身保険、介護終身保険といった充実した商品ラインアップを揃えています。

● アフターサービス（ご契約後のお手続きやご相談）について

下記のフリーダイヤルを設けて、ご契約後のご照会、各種お手続きのお申し出などをお受けしています。

＊金融機関窓口販売商品の一覧は、P100をご覧ください。

年金果実NEO

＊販売名称は、取扱金融機関によって異なる場合があります。

投資型年金保険（変額個人年金保険）にご加入いただいたお客さま

明治安田生命D.A.サービスセンター

0120-453-860（ようこそ ハロー）

- ●ご契約内容・積立金額のご照会
- ●ユニット価格のご照会
- ●スイッチングのお手続き
- ●各種お手続きのご案内（手続き書類のご請求）など

営業時間　月曜～金曜（祝日・年末年始を除く）9：00～17：00

終身保険、定額個人年金保険にご加入いただいたお客さま

明治安田生命コミュニケーションセンター

0120-662-332

専任のコミュニケーターによる応対時間

月曜～金曜9：00～18：00／土曜9：00～17：00
（いずれも祝日・年末年始を除く）

＊D.A.サービスセンターおよびコミュニケーションセンターとのお電話の内容は、当社業務の運営管理およびサービス充実の観点から録音させていただいておりますので、あらかじめご了承ください。〈当社におけるお客さまに関する情報の取り扱いについては、P54をご覧ください〉

代理店チャネル（除く金融機関窓口販売）での取組み

当社は、前述の金融機関等以外にも、その関係代理店・保険専業代理店等を中心とした法人代理店、税理士代理店、個人代理店等と募集代理店委託契約を締結し、代理店チャネルの体制を整備・強化しています。

法人代理店・税理士代理店では、主に、事業保障資金対策・事業承継対策や相続対策等のニーズをお持ちの経営者の方々に対しコンサルティングを実施し、生命保険の有効活用をご提案しています。

個人代理店では、死亡や医療保障、さらには資産形成・老後

代理店数推移

代理店委託契約更改基準の厳正運用を通じ、質の高い代理店群の形成を推進しています。

平成19年度末　1,672店
平成20年度末　1,345店
平成21年度末　1,336店

保障対策等、多様化するお客さまのニーズに対応し、目的にあった幅広い商品を提供するとともに、きめ細やかなアフターフォローに努めています。

● 代理店支援体制および教育・研修体系

全国に約200人の代理店営業担当を配置し、代理店を直接的かつタイムリーにサポートする体制を構築しています。なお、法人代理店に対しては、インターネットを活用した代理店支援システムである「MYLINCエージェントダイレクト」を提供し、販売をサポートしています。

代理店に対しては、業界共通の研修に加え、その特性やニーズに応じ、教育・研修プログラムの整備を進めるとともに、コンプライアンスも含めた研修講師の派遣、教材の提供等、代理店支援に取り組んでいます。

今後も支援体制および教育・研修体系のいっそうの充実に努め、お客さまニーズの多様化に適切に対応するとともに、お客さまサービスの充実を図っていきます。

MYLINCエージェントダイレクト

保険販売に必要な、設計書作成・手数料照会等の機能をWEB上で提供している代理店支援システムです。保険販売のサポートシステムとしてご利用いただいています。

■ 代理店研修体系

導入研修	業務委託説明会	●代理店業務の概要 ●明治安田生命の会社概要　等
	登録前・後研修（業界共通）	●商品概要 ●コンプライアンス研修 ●販売実務研修　等
スキルアップ研修（法人代理店向け）		●新任者およびフォローアップ研修 ●生保商品研修・FP知識研修 ●税務セミナー　等
コンプライアンス・販売研修（個人代理店向け）		●コンプライアンス事例研究 ●保険業法等の法令の解説および留意事項 ●商品勉強　等

新規チャネルへの取組み

● 来店型店舗の展開

お客さまの生活スタイル・購買ニーズの変化と生命保険加入チャネルの多様化が進むなか、「お客さまにとってより身近な場所で、お客さまの都合で気軽に立ち寄れる」窓口として、二つのタイプの来店型店舗（自社商品を取り扱う「保険がわかるデスク」と、自社商品のみならず他社商品も取り扱う「ほけんポート」）を平成21年5月にオープンしました。

「保険がわかるデスク」では、医療・介護の保険から生命保険による資産形成まで、幅広くお客さまの相談・ニーズにお応えしています。

保険がわかるデスク

● 営業日
月〜金　9：00〜19：00
土 10：00〜18：00
（定休日：日、祝祭日）

● 所在地
東京都新宿区西新宿1-9-1
明治安田生命新宿ビル1F
新宿お客さまご相談センター内
電話　03-3349-6151

一方、「ほけんポート」では、「お客さまの自ら保険を選ぶ」ニーズにお応えするため、18社66種類（平成22年5月現在）の保険商品をそろえ、専門スタッフ（ライフクリエイター）がお客さまの視点に立ってご相談にお応えしています。
平成22年5月には、新宿店に加え、南砂町SUNAMO店（東京都江東区）、大宮DOM店（埼玉県さいたま市大宮区）を新たに出店しました。

両来店型店舗とも、お客さまが活用しやすいよう利便性の高い立地、営業時間の拡大、ご来店いただきやすい雰囲気づくりに努めています。

● インターネットチャネルへの取組み

ホームページに対するユーザーニーズが高まるなか、生命保険情報の提供に向けたWEBサービス「保険がわかるサイト」を平成21年4月に公開しました。
本サイトは「女性向け」「20～40代向け」「シニア層向け」の3つから構成され、生命保険に関する情報提供や保険料シミュレーション機能などさまざまなコンテンツをご用意して、生命保険および当社商品について、よりわかりやすく、より詳細にご検討いただけるように努めています。
また、商品パンフレットやお見積りのご請求も受け付けています。
さらに、携帯電話によるネット利用が増えるなか、公式携帯サイトを平成22年3月にリニューアルしました。より明治安田生命のサービスをお客さまの身近に感じていただけるようサイト内のサービス拡充に努めています。

保険がわかるサイト

公式携帯サイト

ほけんポート

〈新宿店〉
- 営業日
  10：00～19：00
  （定休日：水曜日、年末年始）
- 所在地
  東京都新宿区西新宿1-9-1
  明治安田生命新宿ビル1F
  「ほけんポート」
  電話 03-5909-8830

〈南砂町SUNAMO店〉
- 営業日
  10：00～21：00
  （年中無休、原則入居施設に準ずる）
- 所在地
  東京都江東区新砂3-4-31
  南砂町ショッピングセンターSUNAMO4F
  電話 03-5653-2840

〈大宮ＤＯＭ店〉
- 営業日
  10：00～20：00
  （年中無休、原則入居施設に準ずる）
- 所在地
  埼玉県さいたま市大宮区桜木町2-3
  ＤＯＭショッピングセンター
  ＰＡＲＴ１地下１階
  電話 048-657-3300

ほけんポート

システム開発への取組み

お客さまサービスを支えるシステムの開発に積極的に取り組んでいます。

お客さまへの高品質な事務・サービスの安定的提供に向け、最先端のITインフラを導入しています。

お客さまの利便性向上をめざした事務サービスの刷新

均質で先進的なサービスをお客さまに提供するため、全国ネットワーク「マイリンクnet2.0」※1を運用しています。

全国どこからでも迅速な事務手続きが行なえるよう、ご請求書類のデータ伝送化処理(スキャニング処理)を導入しています。

※1
当社の全国営業拠点を結ぶサービスネットワークシステムの総称です。
(Meiji Yasuda Life Insurance Company の頭文字MYLINCの意)

お客さまとのコミュニケーション充実に向けた活動支援システムの開発

携帯パソコン「マイスターⅡ」により「安心サービス活動」をサポートしています。

また、ホームページの充実を図るとともに、携帯電話からご利用いただける公式携帯サイト※2を刷新し、ビジネス情報や保険料試算機能などの各種情報を提供しています。

※2
公式携帯サイトは以下のQRコードから参照ください（パケット通信料が発生しますのでご注意ください)。

①携帯電話でQRコードを読み取る準備をします。
②QRコードをカメラで読み取ります。
③表示されたURLに接続してください。

最新のシステムインフラ技術の導入

業界最高水準の情報セキュリティシステムを構築し、大切なお客さまの情報をシステムセンターで一元管理することで、情報保護レベルをいっそう強化しています。

また、全国の営業拠点に「光ブロードバンドネットワーク」を敷設し、高いセキュリティを確保しています。

循環型社会の形成に向けた環境保全への配慮

省エネプリンタの導入によりCO_2を削減しています。また、使用済み製品のリサイクルにより循環型社会に貢献しています。

上記以外にも、「お客さまの声」のデータベース化と分析による商品・サービス開発への反映や、多様なオンラインサービスの提供などに取り組んでいます。

損害保険事業

さまざまなリスクにお応えするため 損害保険事業に積極的に取り組んでいます。

個人のお客さま向け商品

個人のお客さまには一般家庭におけるさまざまなリスクにお応えできるよう、日本興亜損害保険株式会社およびそんぽ24損害保険株式会社の損害保険商品をご提供しています。当社は両社の代理店として、商品の供給や広範な損害保険調査サービスなどのインフラサービスを受けており、当社の営業職員を通じて、生命保険とあわせてみなさまの生活に密着した商品・サービスをご提供しています。

くるまの保険

カーBOX
「Web確認割引」や「人身傷害諸費用補償特約」など、必要なものを最適なカタチで提供する個人専用の自動車保険です。

SIP
すべての用途・車種を対象とした自動車保険で、個人·法人を問わずニーズにお応えできます。

そんぽ24自動車保険
インターネットや電話で契約手続きが完了する個人向け自動車保険。インターネット申込なら、保険料が5%割引になります。そんぽ24損害保険株式会社がご提供します。

すまいの保険

フルハウス
火災をはじめとするさまざまな事故による損害を新築・新品価格基準で補償します。また、建物の建てかえ・ドアロック交換等の費用、さらに家財の破損や電化製品の故障まで補償する「すまい」をまるごとお守りする保険です。
●その他商品
住宅総合保険 地震保険　など

くらしの保険

守っ太郎
身の回り品（家財を含みます）の損害、ご自身やご家族のケガ、第三者への賠償責任、不測の出費など「くらし」の中のさまざまなリスクをまとめて補償する保険です。
●その他商品
傷害総合保険「安心BOX」
（スタンダードプラン、スポーツプラン）
国内旅行傷害保険 海外旅行保険　など

カーBOX

フルハウス

守っ太郎

法人のお客さま向け商品

会社や団体における、経営リスクへの対応や、福利厚生の充実をサポートする商品を当社100%出資会社である明治安田損害保険を中心にご提供しています。

福利厚生の保険

労働災害総合保険
団体傷害保険
団体長期障害所得補償保険　など

企業財物の保険

普通火災保険
店舗総合保険
建設工事保険　など

賠償・信用リスクの保険

取引信用保険
会社役員賠償責任保険
施設所有者賠償責任保険　など

＊一部の商品は日本興亜損害保険株式会社の商品もお取り扱いしています。

国際保険業務

充実した海外ネットワークを通じ、
お客さまのグローバルな保険ニーズにお応えしています。

海外保険事業

当社は、昭和51年、米国ハワイ州のパシフィック・ガーディアン生命保険株式会社の株式を過半数取得し、昭和60年に同社を100%子会社としました。日本の生命保険会社として米国元受生命保険会社を子会社としたのは初めてでした。

さらに同社は、平成3年6月に当社が株式の100%を取得したハワイアン生命保険株式会社と同年12月に合併し、ハワイ州内最大の生命保険会社となりました。

同社は、ハワイ、米国西海岸を中心に、地元コミュニティに密着した生命保険の販売活動を通じて、お客さまのニーズにお応えしています。

海外における団体保険関連サービス・再保険取引

当社は、日系企業の海外における活発な事業展開をサポートするため、有力な現地保険会社との再保険取引、または保険仲介業務を通じて、現地での企業福利厚生制度の円滑な運営に向けて保険サービス提供網の充実を図っています。

具体的には、米国において明治安田アメリカ（ニューヨーク<本社>、ロサンゼルス<支店>）が当社再保険提携先との協働を通じ、香港においては明治安田アジアが現地有力保険会社の企業向け保険、年金商品の仲介を通じ、日系企業に保険関連サービスを提供しています。

また、韓国、台湾の有力な生命保険会社との交流を背景に、個人保険における再保険を引き受けています。

国際団体保険ネットワーク

当社は、ドイツのアリアンツを中心とする「All Net」およびスイスのスイス生命を中心とする「Swiss Life Network」という2つの有力な国際団体保険ネットワークに加盟しています。両ネットワークとの緊密な協力・協働により、日本で事業展開する外資系企業向けに、充実した福利厚生制度サービスを提供しています。

再保険

再保険とは、保険会社が引き受けた保険リスクの一部または全部を、別の保険会社に移転する保険取引のことです。

米国再保険提携先
シグナ プルデンシャル ユナイテッドヘルスケア